DOCUMENT RESUME

ED 180 245 FL 010 909

AUTHOR	Abe, D.; And Others
TITLE	Apprentissage de l'expression orale en autonomie. Implications de l'approche fonctionelle (Learning Oral Expression in Independent Study. Implications of the Functional Approach). Melanges pedagogiques.
INSTITUTION	Nancy Univ., (France). Centre de Recherches et d'Applications Pedagogiques en Langues.
PUB DATE	78
NOTE	15p.
AVAILABLE FROM	CRAPEL, Universite de Nancy II, B.P. 33-97, 54015 Nancy, France (80 Francs for Institutions, 40 Francs for individuals)
LANGUAGE	French
EDRS PRICE	MF01/PC01 Plus Postage.
DESCRIPTORS	Communication Skills: *Communicative Competence (Languages): English: French: *Independent Study: Instructional Innovation: Instructional Materials: Language Instruction: Learning Activities: *Learning Modules: *Second Language Learning: *Speech Communication: Speech Skills: Student Needs: Teaching Methods

ABSTRACT

Within the CRAPEL autonomous learning scheme, modular material is being developed for communicative oral expression. The purpose of this material is twofold: (1) to enable the learner to define his or her own needs in communicative terms, that is, to analyse a situation in terms of communicative acts needed in a given situation, the relationships between the speakers, and the necessary modulations: and (2) to give the learner material that will fit his or her needs. The modules are based on communicative exchanges. The exchange is analysed in the native language before the linguistic and paralinguistic features of the same exchange in the target language are introduced. The choice of material is fairly wide so that the learner can select what he or she needs to learn. The learner can then decide on the method, activities, and way to assess performance. The general introduction to the modules in English oral expression and a sample module are appended. (Author/AMH)

****
* Reproductions supplied by EDRS are the best that can be made *
* from the original document. *
****

ED180245

MELANGES PEDAGOGIQUES 1978

D. ABE, C. HENNER-STANCHINA, O. REGENT

APPRENTISSAGE DE L'EXPRESSION ORALE EN AUTONOMIE IMPLICATIONS DE L'APPROCHE FONCTIONNELLE

FL010 909

U S DEPARTMENT OF HEALTH, EDUCATION & WELFARE NATIONAL INSTITUTE OF EDUCATION

THIS DOCUMENT HAS BEEN REPRODUCED EXACTLY AS RECEIVED FROM THE PERSON OR ORGANIZATION ORIGINATING IT. POINTS OF VIEW OR OPINIONS STATED DO NOT NECESSARILY REPRESENT OFFICIAL NATIONAL INSTITUTE OF EDUCATION POSITION OR POLICY

"PERMISSION TO REPRODUCE THIS MATERIAL HAS BEEN GRANTED BY

H. Holec
CRAPEL

TO THE EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)."

C.R.A.P.E.L.

Le document original a été présenté au V° Congrès de l'Association Internationale de Linguistique Appliquée, tenu à Montréal en août 1978.

Dans le cadre de la stratégie d'apprentissage en autonomie mise en place par le C.R.A.P.E.L. depuis 4 ans, nous avons été amenés à élaborer un matériel spécifique à l'apprentissage de l'expression orale qui permette aux apprenants de :

— apprendre à communiquer de façon satisfaisante dans les situations de communication où ils se trouveront placés,

— apprendre à apprendre, c'est-à-dire prendre en charge leur propre apprentissage de manière à pouvoir entretenir et perfectionner leurs connaissances sans avoir perpétuellement besoin d'un enseignant et d'un enseignement.

IMPLICATIONS DE L'APPROCHE

I — Si les apprenants doivent se préparer à réagir de façon satisfaisante dans les situations de communication où ils se trouveront placés, et prendre progressivement en charge leur propre apprentissage, ils doivent apprendre à analyser leurs besoins communicatifs.

Que signifie analyser leurs besoins en termes fonctionnels pour les apprenants ?

— Cela veut dire trouver les situations auxquelles ils seront confrontés. Par exemple : accueillir un visiteur à la gare, présider une table ronde, faire visiter son laboratoire à un collègue, etc...

— Cela veut dire aussi dégager les actes communicatifs qu'ils auront à accomplir dans ces situations. Par exemple : pour accueillir un visiteur à la gare, il devra successivement : vérifier l'identité de la personne, se présenter, échanger quelques paroles d'ordre phatique, l'inviter à le suivre. Dans le cas où un apprenant doit présider une table ronde, il faudra qu'il sache donner la parole, interrompre, etc...

— Cela veut dire finalement définir ces actes communicatifs en termes de paramètres pertinents tels que :

  — les relations entre les interlocuteurs — rapports hiérarchiques
    — rapports affectifs

  — la modalisation psychologique — amabilité/neutralité/agressivité

  — la modalisation spécifique à la situation — s'excuser pour un quart d'heure de retard ne se fait pas de la même manière que s'excuser pour deux heures de retard.

Cette série d'analyses débouchera pour l'apprenant sur la détermination d'un contenu verbal et non-verbal dont il devra acquérir la maîtrise.

II — Pour que le matériel d'apprentissage réponde aux deux objectifs qui lui sont fixés, apprendre à communiquer et apprendre à apprendre, il est nécessaire qu'il soit construit de telle manière qu'il permette aussi un apprentissage méthodologique. Idéalement, l'utilisation même du matériel doit entraîner l'acquisition de démarches et de catégories d'analyse qui rendent l'apprenant capable de dépasser les limites nécessairement étroites de ce matériel.

Pour cette raison, le matériel :

— d'une part, ne traitera pas toutes les situations possibles de tous les utilisateurs potentiels (ceci serait même contre-indiqué dans une stratégie de l'autonomie),

— et, d'autre part, se présentera, en particulier au niveau des catégories d'analyse utilisées, sous une forme compréhensible et utilisable par les apprenants, même si cette forme ne satisfait pas le linguiste ou le sociolinguiste.

DESCRIPTION DES MODULES

C'est dans cette optique que nous commençons à réaliser au C.R.A.P.E.L. des modules d'expression orale communicative. Voici comment se présentent ces modules.

I — Une introduction générale, valable pour tous les modules, comporte un certain nombre d'indications sur le contenu des modules et des conseils d'utilisation (voir annexe I).

— En ce qui concerne le contenu, l'introduction précise la signification des indices + (plus), O (zéro), — (moins), utilisés dans la classification des réalisations présentées. Ce sont des indices de registre définis de manière très générale (repris d'ailleurs et concrétisés dans chaque module), le + signalant la langue surveillée, le O un niveau moyen, passe-partout, et le — la langue familière.

— En ce qui concerne l'utilisation, il est indiqué que le module présente un ensemble de possibilités parmi lesquelles l'apprenant doit choisir. Quelques indications sont également fournies sur les types d'activités auxquels le module peut donner lieu.

II — Quant au module lui-même, voici comment il se présente (cf annexe II) : il comporte un titre : COMMENT DEMANDER UN SERVICE A QUELQU'UN COMMENT ACCEPTER/REFUSER, par exemple, suivi de la séquence d'actes qui se trouve typiquement réalisée dans la situation où s'insère l'acte, ou les actes, décrit dans le titre.

interpellation	préparation	demande de service	acceptation/ refus + explicitation	remerciements

Viennent ensuite des exemples en français qui permettent à l'apprenant non seulement de bien saisir le sens des étiquettes utilisées pour nommer les actes communicatifs, mais aussi d'attribuer intuitivement leur juste valeur aux indices +, O, —, pour les actes concernés.

Les expressions en anglais qui suivent présentent des réalisations possibles des différents actes de la séquence avec leur indice.

Finalement, une série d'exemples en situation sont présentés qui sont constitués soit d'extraits de documents authentiques ou, à défaut, de documents semi-authentiques (enregistrements improvisés par des anglophones auxquels ont été données des indications sur la situation).

Un certain nombre de caractéristiques de ces modules méritent d'être soulignées.

1) Les actes communicatifs ne sont pas traités séparément mais sous forme de séquence, la séquence minimale étant constituée par l'Entretien, c'est-à-dire Initiation + Réponse + éventuellement Clôture (Cf. Holec, 1978).

2) Les modules s'appuyant sur l'analyse d'interactions authentiques, les séquences d'actes communicatifs proposées ne sont pas des séquences intuitivement construites par les auteurs, mais des séquences observées dans le corpus.

3) En ce qui concerne les réalisations des actes communicatifs, elles sont toujours présentées en contexte et en situation, pour éviter que les apprenants les isolent de l'environnement communicatif dans lequel elles ont été produites.

4) Dans le module, il est fait appel au vécu de l'apprenant et à sa connaissance de la communication en langue maternelle. C'est, en fait, grâce à l'observation du comportement langagier en langue maternelle que l'apprenant pourra définir les actes et séquences d'actes qui constitueront ses objectifs d'apprentissage.

Il faut cependant souligner que dans le cas où la langue cible présente des différences par rapport à la langue maternelle, ces différences sont explicitement indiquées. Par exemple, en anglais, l'acte « compliment » est suivi de l'acte « remerciement », ce qui ne correspond pas à la séquence française. Autre exemple : en anglais, l'acte « salutation » n'est normalement pas accompagné d'une poignée de main, alors qu'en français il l'est, etc...

5) a - L'ensemble des modules ne doit pas être comparé à un manuel, ni chacun des modules à une leçon de ce manuel. Chaque apprenant, lorsqu'il a défini ses besoins, choisit parmi ces modules ceux qui répondent à ses objectifs et, à l'intérieur de chaque module, il sélectionne également les éléments qu'il désire acquérir à un moment donné de son apprentissage.

C'est ainsi qu'il choisira non seulement les actes communicatifs qui répondent à ses besoins, mais également les réalisations de ces actes.

b - En ce qui concerne l'acquisition proprement dite, l'apprenant doit définir lui-même les méthodes et techniques qui lui conviennent le mieux. Pour ce faire, il bénéficie d'une part des suggestions fournies dans l'introduction générale, et d'autre part des conseils du « conseiller », qui reste à sa disposition pour l'aider à découvrir, à mettre en œuvre et à évaluer ses techniques d'apprenissage.

c - L'évaluation de l'apprentissage, enfin, est une auto-évaluation (cf. Mélanges Pédagogiques 1977). Cette évaluation, l'apprenant la conduit en premier lieu en comparant sa performance aux exemples d'interactions qui lui sont fournis sur la bande ; en second lieu, en demandant conseil au conseiller ; en troisième lieu, en s'évaluant en situation réelle avec des anglophones non-enseignants.

CONCLUSIONS

En conclusion, il n'est peut-être pas inutile de signaler que ces modules ne sont pas les seuls éléments d'apprentissage de l'expression orale que nous offrons aux apprenants en autonomie. Ils peuvent également disposer de matériels plus classiques (cours ou extraits de cours structurés) et d'autant de documents authentiques qu'ils le désirent. Et, bien entendu, ils bénéficient de l'aide et des conseils d'un conseiller, auquel ils peuvent faire appel lorsqu'ils sont en difficulté, et de contacts avec des anglophones.

Enfin le choix d'une approche fonctionnelle impliquant un entraînement à la communication interpersonnelle peut sembler en contradiction avec l'apprentissage en autonomie (réalisé le plus souvent seul) sur lequel reposent ces modules. Mais il faut distinguer l'apprentissage de la communication de sa pratique réelle. Les modules ne placent pas les apprenants dans des situations de communication réelle, mais leur proposent des outils leur permettant de se préparer aux situations authentiques dans lesquelles ils devront s'exprimer en anglais. Ils interviennent, donc, dans le processus d'apprentissage, parmi d'autres ressources et d'autres activités. Ce sont, en outre, des matériels que nous ne faisons que commencer d'expérimenter, et seule l'expérience permettra de dire s'ils représentent ou non des instruments d'apprentissage bien adaptés.

BIBLIOGRAPHIE

ABE, D. HENNER-STANCHINA, C. et SMITH, P. (1975). « New approach to Autonomy : Two experiments in Self-directed Learning », in *Mélanges Pédagogiques 1975*, Centre de Recherches et d'Applications Pédagogiques en Langues, Université de Nancy II.

CEMBALO, M. et GREMMO, M.J. (1974). « Autonomie de l'apprentissage : réalités et perspectives », in *Mélanges Pédagogiques 1976*, Centre de Recherches et d'Applications Pédagogiques en Langues, Université de Nancy II.

CEMBALO, M. et HOLEC, H. (1973). « Les langues aux adultes : pour une pédagogie de l'autonomie », in *Mélanges Pédagogiques 1973*, Centre de Recherches et d'Applications Pédagogiques en Langues, Université de Nancy II.

HENNER-STANCHINA, C. (1976). « Two years of Autonomy : Practise and Outlook », in *Mélanges Pédagogiques 1976*, Centre de Recherches et d'Applications Pédagogiques en Langues, Université de Nancy II.

HENNER-STANCHINA, C. et HOLEC, H. (1977). « Evaluation in an Autonomous Learning Scheme », in *Mélanges Pédagogiques 1977*, Centre de Recherches et d'Applications Pédagogiques en Langues, Université de Nancy II.

HOLEC, H. (1978). « Prolégomènes à une description de la structure des échanges communicatifs directs », in *Actes du V^e Congrès international de Linguistique Appliquée*, Août 1978, Montréal (à paraître).

HOLEC, H. (1979). *Autonomie et Apprentissage des langues étrangères*, Conseil de l'Europe, Strasbourg (en préparation).

CONSEIL DE L'EUROPE, Strasbourg. *Compendium sur la mise en œuvre didactique du projet sur les langues vivantes* (en préparation).

ANNEXE I

MODULES D'EXPRESSION ORALE ANGLAISE

Ces modules présentent chacun une fonction de communication : comment saluer, inviter, demander un service à quelqu'un, etc... Ils sont totalement indépendants les uns des autres et vous les choisissez selon vos besoins. Vous pouvez décider vous-même d'une sorte de progression selon vos propres critères, par exemple selon que vous estimez plus facile ou plus urgent d'apprendre à saluer un interlocuteur ou d'apprendre à le contredire.

PRESENTATION DU MODULE

Vous trouverez d'abord sur le script des **exemples en français** qui ne sont pas enregistrés sur la bande.

Vous trouverez ensuite un **tableau** contenant diverses expressions qui toutes peuvent servir à réaliser la même fonction. Ces formules portent toutes un indice de registre :

\+ : langue surveillée, niveau formel
O : niveau moyen, passe-partout
— : familier

Les exemples en français sont affectés des mêmes indices pour vous aider à en évaluer la valeur exacte. Sans être exhaustif, le tableau présente une gamme assez variée d'expressions pour vous permettre de choisir votre propre registre selon l'usage que vous comptez faire de l'anglais : vous n'utiliserez pas la même langue si vous séjournez chez des amis ou si vous fréquentez les réceptions d'une ambassade.

Nous ne donnons pas de traduction des expressions présentées dans le tableau, car il s'agit la plupart du temps d'expressions toutes faites qui s'emploient en bloc, comme une seule unité. Par exemple, une formule courante pour demander un service à quelqu'un en anglais est : « Do you think you could... ». Littéralement, on pourrait la traduire par « Pensez-vous que vous pourriez... », qui n'est pas une formule courante pour demander un service en français. On emploiera plutôt dans un registre équivalent des formules du genre : « Puis-je me permettre de vous demander... », ou « Est-ce que par hasard vous pourriez... », formules qui n'ont pas d'équivalent littéral en anglais. (« May I allow myself to ask you... » serait incompréhensible pour un anglais.) Il faut donc passer directement de « Puis-je me permettre de vous demander... » à « Do you think you could... ».

Vous trouverez enfin des **exemples en situation.** Ce sont de courts dialogues enregistrés et transcrits. Ils ont été improvisés par des anglophones et vous montrent des exemples d'emploi de certains éléments du tableau en situation.

COMMENT UTILISER LE MODULE

Voici quelques idées d'utilisation. Elles ne sont pas limitatives et vous pouvez en imaginer d'autres plus appropriées à votre cas personnel.

1 - Les exemples en français

Ils servent à expliciter le titre du module et à préciser la notion de registre. Comme il n'y a pas de traductions du tableau, les exemples français vous aident à évaluer la signification des indices +, 0 et —, ceci afin de situer votre propre registre.

2 - Le tableau

Il présente un *choix* d'expressions. Vous ne voudrez sans doute pas les apprendre toutes ; cela ne vous servirait guère dans un premier temps. Vous avez sûrement remarqué qu'en français, vous n'utilisez pas toutes les façons possibles de formuler une même chose. Vous avez vos expressions favorites dans telle ou telle situation.

C'est un système similaire que vous pourrez vous créer en anglais, en sélectionnant dans le tableau la ou les formes qui vous conviennent le mieux, compte tenu de vos *besoins* et de votre *personnalité*. Vous ne trouverez donc pas d'exercices sur les expressions présentées.

La première étape de votre travail consistera à réfléchir à ce dont vous aurez besoin en anglais, à prévoir les situations dans lesquelles vous risquerez de vous trouver. Cela fait, vous pourrez alors opérer votre sélection dans le tableau et *n'apprendre que ce dont vous pensez avoir l'usage.*

Cette sélection faite, il faudra mémoriser les formules sélectionnées. Vous imaginerez vous-même la façon la plus rapide et la plus efficace pour vous d'y arriver. Vous pouvez par exemple isoler sur la bande la formule choisie, puis l'écouter et la répéter jusqu'à ce que vous soyez capable de la reproduire de façon satisfaisante avec son intonation particulière. Vous pouvez ensuite transposer, appliquer à des situations que vous pensez devoir rencontrer. Vous pouvez également vous enregistrer et faire juger votre performance par un anglophone. Vous pouvez travailler avec ou sans le script. Vous mettez au point la méthode qui vous permet d'apprendre le plus efficacement.

(Le module Demande de renseignements présente quelques exemples d'exercices qu'on peut faire à partir des tableaux. Mais vous pouvez en imaginer quantité d'autres.)

3 - Les situations

Elles ont été enregistrées pour que vous puissiez observer l'apparition des formules en contexte, avec des intonations différentes, avec des hésitations, des reprises. Vous pouvez observer également les différentes séquences de la conversation et comment on passe de l'une à l'autre. Vous pouvez, si cela vous semble utile, en retenir quelques répliques qui vous semblent pertinentes. Là encore, vous sélectionnez ce dont vous pensez avoir l'usage.

ANNEXE II

Comment demander un service à quelqu'un
Comment accepter/refuser

(interpellation)	(préparation)	demande de service	acceptation/refus (explication)	remerciements

I. EXEMPLES EN FRANÇAIS

demande :

\+ *Excusez-moi, je ne voudrais pas vous déranger, mais pourriez-vous ouvrir la fenêtre s'il vous plaît ? (1)*

\+ *Pardon Monsieur, est-ce que vous auriez du feu s'il vous plaît ?*

O *Est-ce que je peux vous demander d'ouvrir la fenêtre s'il vous plaît ?*

O *Vous n'auriez pas du feu s'il vous plaît ?*

— *Tu peux me donner du feu ?*

— *Passe-moi du feu s'il te plaît.* (2)

à la demande : *Est-ce que ça t'ennuierait beaucoup de me prêter ta voiture demain soir, car il faut absolument que j'aille... (1)*

réponse :

acceptation : *D'accord. A quelle heure ?*

peu enthousiaste : *Attends que je réfléchisse. Demain soir ? Apparemment, ça devrait aller. Oui, je ne pense pas en avoir besoin.* (3)

refus : *Ça m'ennuie demain soir, parce que... (4)*

(1) Les formules utilisées sont de plus en plus longues lorsque l'on veut être de plus en plus poli, ou si la demande est importante, ou si on ne connaît pas la personne, etc...

(2) Dans les formules familières, les demandes sont pratiquement des ordres (un ami peut refuser d'exécuter un ordre, alors qu'une personne inconnue ne le peut pas).

(3) Les acceptations peu enthousiastes sont précédées de périodes de réflexion.

(4) Les refus sont très souvent accompagnés d'explications.

II. TABLEAU

DEMANDE (QUELQUE CHOSE)	ACCEPTATION
– Oh dear, I haven't got *any matches* + Do you think you could give me *a glass of water* ? – You haven't got *a light*, have you ? O Have you got *a light* please ?	I have. Here you are. Certainly. Yes, here you are. Yes, certainly.
	REFUS
– Oh dear, I haven't got *any matches* on me O You wouldn't have *a light* would you ? + Do you think I could possibly have *a glass of water* ? – You haven't got *a light* have you ? O Have you got *a light* please ?	I'm afraid I haven't either. I'm afraid not. I'm sorry. *I don't think it's possible at the moment.* Sorry, I'm afraid I haven't No, I don't think I have actually.
DEMANDE (SERVICE)	ACCEPTATION
O Can you *open the window* please ? O Do you think you could *open the window* please ? + Would it be possible for you to *open the window* ? + Would you be so kind as to *open the window* for me please ? O Do you think you could *lend me your car* ? + I wonder if you could possibly *lend me your car* ? O Do you think I could *borrow your car to-morrow* ?	Oh, certainly. Sure. Er... Yes certainly. I suppose I could. Erm... I suppose so. If you like. Erm... I suppose so.
	REFUS
O Can you *open the window*, please ? O Could you *open the window*, please ? + Would you be so kind as to *open the window* ? O Do you think you could *lend me your car* ? + I wonder if you could possibly *lend me your car.* + I wonder if you could possibly *lend me your car.* O Do you think I could *borrow your car* ?	Er... I'd rather not. *It's... it's a little chilly.* I'm not sure, you see... *it's a bit er... blocked at the moment.* Well... I'd like to but *I don't think I can actually.* Awfully sorry, *using it.* Oh sorry I can't you see... *It's not insured for another driver besides me.* Well... *it doesn't actually belong to me.* Sorry, erm... *I don't really like lending it.*

REMARQUES :

1. Pour qu'une demande de service ne paraisse pas trop abrupte à l'interlocuteur, on la fait souvent précéder d'une hésitation : er..., erm... Vous trouverez de nombreux exemples de cela dans les exemples en situation.

2. Une demande pourra aussi être précédée d'une interpellation ou d'une excuse :

   ex. : Excuse me, sorry to bother you, but...

   On pourra « préparer » l'interlocuteur à l'aide de :

   — Could you do me a favour ?
   O I've got a bit of a problem...

III. EXEMPLES EN SITUATION

1. Dans le train, 2 personnes qui ne se connaissent pas.

He : Excuse me, have you got a light ?
She : Oh yes, hang on a minute - I'll look in my handbag. There we are.
He : Thanks.

2. Deux amis sont en train de bavarder.

He : Have you heard about this play that's on tomorrow night ?
She : Oh no, what is it ?
He : It's er ' Le Misanthrope ' by Molière, it's er going to be very interesting it's er the Academie Française Theatre Company that's going to do it.
She : Oh really - that seems very interesting, I studied that play at school.
He : Yeah, I'm just off to get some tickets now so I can't really stay to talk to you but er...
She : Oh do you think you could get me one too.
He : Yes, certainly er.
She : We could go together could we.
He : Yes, er.
She : That would be marvellous.
He : I'll pick you up about 7 o'clock, O.K. ?
She : Oh thank you very much, fine.
He : Bye'

3. On frappe à la porte d'une maison en pleine campagne.

He : Hallo.
She : Um I'm terribly sorry to interrupt you - er I mean, you know we're in the countryside and erm could I possibly use your toilet.
He : Er oh erm.
She : You see because we're out here on a picnic and I mean we're miles from anywhere and I - please could I use your toilet.

He : Oh well I suppose if it's that desperate yes certainly you can.
She : Yes it is actually - where is it.
He : It's down the garden at the end, you'll see a little brick hut, if you go in there that's the toilet.
She : Oh yes er thank you very much.
He : O.K. bye.
She : Bye.

4. Chez le cordonnier.

She : Do you think it'll be possible to have these mended ? I'm afraid they are rather worn down.
He : Er yes, erm I could repair the heel for you. I shouldn't think that would be any problem. Would next Tuesday be alright ?
She : Erm could you possibly make it by Monday do you think ? You see I'm going away on Wednesday and to come in Tuesday might be a bit difficult.
He : Yeah, everybody's going away on holiday - yeah O.K. I'll say Monday I'll get them ready for Monday morning for you.
She : Oh thank you very much. Oh could you give me any idea of the price ?
He : I should think probably about two pounds fifty.
She : Two pounds fifty ?
He : Well yes because they have got a lot of work to be done on them.
She : Yes I see. Is that heeling or heeling and soling ?
He : That's heeling and soling.
She : Oh oh that's alright then yes that's fine.

5. Quelqu'un entre dans un compartiment de chemin de fer

M : Oh excuse me, is this seat free ?
A : Yes, it is - look Joe, do you think you could give that lady a hand with her luggage.
J : Yes, would you would you like a hand ? It's no bother.
M : That's very kind of you. Thank you very much.
J : It's a pleasure.

6. Une personne rencontre le monsieur qui habite la chambre d'hôtel à côté de la sienne.

A : Oh, erm hello. I believe erm you've got the room next door to me. Erm I've got a slight problem. I've been having trouble - I've been having trouble getting into my room ; my key seems to jam. Do you think you could give me a hand ?
J : Yes, certainly I'll take a look at it for you.
A : I think - I don't think there's anything wrong with the lock. I think it's just a bit stiff.
J : No, I think somebody's left a piece of chewing gum in the lock there, I don't think it's really very serious, hold on I'll just dig it out.
A : Oh well thank you very much indeed.
J : Oh any time.